

**تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في
الجامعات الحكومية الأردنية والتعليم المتوقع حسب
متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب .**

د. مطهر علي حسين البرطي

أستاذ مساعد علوم التربية - جامعة إقليم سبأ.

تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الحكومية الأردنية والتعليم المتوقع حسب متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب .

الملخص :

(متوسط) في باقي المجالات (مجال المناهج الدراسية ومجال أساليب التدريس ومجال أساليب التقييم ومجال الكتاب الجامعي ومجال القاعات الدراسية وأماكن التدريب ومجال النظام الإداري ومجال الأنشطة الطلابية ومجال الخدمات العامة) وكان تقييم الطلاب متوسط.

من خلال إجابات وتقييم الطلاب (عينة الدراسة) التي تمثل مجتمع الدراسة تبين أن التعليم و الخدمات العامة التي تقدمها الجامعات الأردنية لطلابها اليمنيين(متوسط) وهي نتيجة دون المستوى المطلوب للتعليم المتوقع والمأمول تقديمه لطلاب الجامعة وفق متطلبات الجودة الشاملة.

كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التعليم والخدمات العامة المقدمة للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم والخدمات المتوقعة والمأمول تقديمها للطلاب حسب متطلبات إدارة الجودة الشاملة وفي جميع المجالات، وهذا ما يؤكد ضرورة أهمية الاستمرار في توفير التعليم و الخدمات العامة حسب معايير الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف والمخرجات التعليمية المرجوة وهذا يحتم على إدارة الجامعات الأردنية وزارة التعليم العالي الأردنية إلى السعي والإسراع لإدخال نظام

هدفت الدراسة إلى تقييم ومعرفة جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع حسب متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب .

ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم و إعداد استبانة وتم التأكد من صدقها من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين، كما تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ، كما اشتملت عينة الدراسة على (٤٢) طالب وطالبة من المستويات النهائية من الخريجين للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية وهي تمثل (٢٠٧) وهي نسبة تعتبر ممثلة لمجتمع الدراسة ثم اختياريهم عشوائياً من إجمالي عدد الخريجين البالغ عددهم (٢٠٠) للعام الجامعي ٢٠١٥/٢٠١٦م.

وقد كشفت النتائج بعد استخدام المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS فكانت النتائج على النحو الآتي:

١. أشارت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة إلى مستوى جودة (عالي) في مجالات (مجال أعضاء هيئة التدريس ومجال المكتبات) وكان تقييم الطلاب إيجابياً.

٢. أشارت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة إلى مستوى جودة

معايير الجودة الشاملة في حال وجودها في الجامعات الأردنية.

الجودة والاعتماد الأكاديمي في جميع الجامعات أو مراجعة وتقييم الأداء بحسب

Abstract

Evaluation of Quality of Education Provided to the Yemeni Students in the Jordanian Universities and the Expected Education According to the Requirements of Total Quality Management from the Students Perspective.

Dr. Mutahar Al Barati

The study aimed at identifying the quality of education provided to the Yemeni students in the Jordanian universities and the expected education according to the requirements of TQM from the students' point of view.

In order to achieve this objective, a questionnaire was designed and prepared and verified by a group of arbitrators. The questionnaire reliability was measured by the calculation of the Alpha Cronbach coefficient. The sample included 43 students from the final graduate levels of the Yemeni students in the Jordanian universities, representing 20.7%, which represents the research community. The sample was randomly selected from the total number of graduates (200 students) of the academic year 2015/2016.

After the statistical treatments of the data by using SPSS program, the following results were reported:

1. The mean and standard deviations of the sample responses indicated a high level of quality in the fields of teaching staff and libraries. The students' evaluation was generally positive.
2. The mean and standard deviations of the sample responses indicated an average level of quality in the other fields, i.e. curriculum, teaching methods, evaluation methods, university books, classrooms, training areas, administrative system, student activities, and general services. The students' evaluation was generally average.

Through the answers and evaluation of the students (the sample of the study), which represents the research the community, it turns out that the public education provided by the Jordanian Universities to the Yemeni students is average, which is regarded below the required level of the education that are supposed to be provided to the university students according to the requirements of TQM.

The study also revealed that there are significant statistical differences in the education offered to the Yemeni students in the Jordanian universities as well as the expected education that should be offered to students according to the requirements of Total Quality Management in all fields.

This emphasizes the importance of continuing to provide education for

students to achieve the desired educational goals and improve the quality of the outputs. This necessitates the administration of the Jordanian universities along with the Jordanian Ministry of Higher Education to seek and expedite the introduction of quality system and academic accreditation in all Jordanian universities.

المقدمة:

يشهد عصرنا تقدماً هائلاً في المعرفة التي تتضاعف بشكل كبير يجعل من الصعب السيطرة عليها، فالانفجار المعرفي يأتي بالجديد من الأفكار والقيم والتطورات الحديثة التي تفرض نفسها على النظم التعليمية ومن بينها التعليم الجامعي للوفاء بمطالبها والاستجابة لها. و لم يكن مستغرباً أن يتجه الباحثون والمهتمون بمجال الإدارة إلى التركيز على موضوع "الجودة" على اعتبار أن الجودة تمثل جواز المرور أو "وثيقة الانطلاق" في عالم اليوم، وكذا المتطلب الرئيسي للبقاء والمنافسة.

وباعتبار الجامعات أحد مراكز الخدمات وبالذات الخدمات التعليمية. لهذا يتطلب أن يبرز دور الجامعات في العصر الحديث الذي يتسم بسرعة الاكتشافات العلمية و تسارع الابتكارات التكنولوجية وما يصاحب ذلك من تغيير في وسائل الإنتاج و أنماط الاستهلاك . وهو الأمر الذي يؤثر على متطلبات سوق العمل مما يترتب عليه اختفاء بعض المهن و ظهور الجديد منها الذي يتسم بمعرفة عميقة بحقائق العلم و مهارات فائقة في الأداء وبمعدلات عالية خاصة عند التعامل مع التكنولوجيا الدقيقة (الرشدي، ٢٠٠٩م).

و يمكن أن تقوم الجامعات بهذا الدور بحيث يصبح التغيير و التطوير في التعليم الجامعي أحد الحلول المنطقية لسد الفجوة بين حاجات السوق و المستوى الحالي لقوى العمل بحيث تعنى بإعداد خريجين في مجالات مختلفة بمهارات متوجهة نحو الأعمال لغرض مواجهة التحديات المستقبلية المختلفة (الرشدي، ٢٠٠٩م).

ويرى الباحث أن مدخل إدارة الجودة الشاملة مفهوم يشير إلى ثقافة جديدة تتفق ومتطلبات العصر الذي نعيش فيه، عصر التطورات التكنولوجية والعلمية السريعة والمتلاحقة، عصرًا لا يستمر في دنيا الأعمال إلا من يحقق الرضا الكامل للعملاء.

الدراسات السابقة:

١-دراسة غازي خليفة وآخرون:

هدفت الدراسة إلى استقصاء جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في ضوء متطلبات ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة في جامعة الشرق الأوسط في الأردن، فتم تطوير استبانة اشتملت على (١١٣) فقرة وكانت نتيجة الدراسة وجود مستوى جودة مرتفع لمجالات الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي ككل ولكل مجال على حدة. بينما دراستنا تدرس تقييم جودة التعليم ل(١٠) مجالات ومن وجهة نظر الطلاب. (المؤتمر الدولي الرابع للجودة، ٢٠١٤).

٢-دراسة رابح بوقرة وآخرون:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم لمؤشرات ضمان الجودة في خدمة التعليم العالي L.M.D في كلية الاقتصاد وعلوم التسيير في جامعة المسيلة من وجهة نظر الطلبة كعينة مكونة من (٧٠) طالب ماستر وكانت أهم النتائج للدراسة أن تقييم الطلبة محايدا ومتوسطا قليلا في الإجمال بينما تقييم الطلبة للهيئة التدريسية عاليا ويدل على جودة الخدمة التعليمية المقدمة بينما كان تقييم الطلبة لباقي المحاور تقييما متوسطا ما يدل على جودة الخدمة التعليمية المقدمة . وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في تحديد أنواع الخدمات المقدمة للطلاب باعتبار أن كل ما تقدمه الجامعات هي خدمة تعليمية وتقوم دراسة الباحث بتقييم جودة عمليات التعليم وخدماته في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الطلاب اليمنيين(المؤتمر الدولي الرابع للجودة، ٢٠١٤).

٣-دراسة منى الزباني:

تهدف الدراسة للتعرف على أهمية تقييم أداء مؤسسات التعليم الجامعي وهذا التقييم هو أحد العناصر الرئيسية في عملية التطوير وتحسين مخرجات التعليم العالي وصولا إلى التميز وهذا التقييم أحد متطلبات تحقيق ضمان الجودة الشاملة . وتختلف عن دراستنا أننا استفدنا مما تم انجازه لنبني عليه في تحديد المجالات التي تتطلب التطوير لتقديم أفضل تعليم ينال رضا الطلبة بحسب معايير الجودة الشاملة ، ويقوم الباحث بتقييم جودة عمليات

التعليم في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الطلاب اليمنيين (المؤتمر الدولي الرابع للجودة، ٢٠١٤).

٤ -دراسة سهير غازي وآخرون:

تهدف الدراسة إلى تقييم أعضاء هيئة التدريس في كلية الهندسة من وجهة نظر الطلبة في جامعة بغداد وتم تصميم استبانة وتوزيعها على طلاب المراحل الأولية لكافة أقسام كلية الهندسة في جامعة بغداد وخلصت الدراسة إلى أهمية برامج التقييم كونه أحد متطلبات إدارة الجودة الشاملة وهذا يتوافق مع دراسة الباحث في أهمية التقييم ومن وجهة نظر الطلاب، (المؤتمر الدولي الرابع للجودة، ٢٠١٤).

٥ -دراسة عمر مفتاح الصالحي:

تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الأداء الجامعي بكلية التربية بمصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وتم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المكونة من (٥٠) وتوصلت النتائج إلى تباين ودرجة مؤشرات الأداء ما بين جيدة ومتوسطة وضعيفة. بينما دراستنا تتناول التقييم من وجهة نظر الطلبة أنفسهم كونهم محور العملية التعليمية و تقييم جودة التعليم وعملياته وخدماته من وجهة نظر الطلاب، (المؤتمر الدولي الرابع للجودة، ٢٠١٤).

٦ - دراسة مطهر البرطي :

تهدف الدراسة إلى تقييم جودة التدريس المقدم لطلاب كلية الهندسة - جامعة صنعاء والتدريس المتوقع والمأمول تقديمه حسب متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب وتم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المكونة من (٣٨) وتوصلت النتائج إلى تباين درجة مؤشرات الأداء ما بين متوسطة وضعيفة وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التدريس المقدم لطلاب كلية الهندسة - جامعة صنعاء والتدريس المتوقع والمأمول تقديمه حسب متطلبات الجودة الشاملة من جهة نظر الطلاب. تم الاستفادة من هذه الدراسة وتطبيقها على الطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية .

إشكالية الدراسة:

يشهد مؤسسات التعليم الجامعي توسعاً كبيراً وهذا التوسع الكمي يتطلب إجراءات لازمة للمحافظة على أداء عالٍ ومتميز لهذه الجامعات، لما لذلك من أثر حتمي على مسيرة التنمية، ولذا تتركز إشكالية الدراسة في انخفاض مستوى جودة التعليم بالجامعات مما أدى إلى تدهور مستوى الخريجين بصفة عامة، وإحداث فجوة بين كفاءة وقدرات الخريجين

ومتطلبات سوق العمل هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى هناك فجوة بين مستوى التعليم المقدم وما كان يتوقعه الطلاب من مستوى التعليم حسب متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب . ويمكن تلخيص إشكالية البحث من خلال الأسئلة التالية :

- ما هو تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية وجودة التعليم المتوقع والمطلوب حسب متطلبات الجودة الشاملة ؟ من وجهة نظر الطلاب.

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية وجودة التعليم المتوقع والمطلوب لنجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة ؟ من وجهة نظر الطلاب.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية التعليم الجامعي الذي يساهم في إمداد البلاد بالمتخصصين من الفنيين والخبراء في مختلف المجالات هذا إلى جانب دور الجامعات في تقدم المجتمعات ورفاهيتها مما تنشره من بحوث علمية وتطبيقات تكنولوجية مستحدثة يمكن الاستفادة منها في زيادة الإنتاج ورفع الكفاءة الإنتاجية بما يساهم في تحقيق أهداف خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

من كل ما تقدم تظهر أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

- توفير معلومات تساعد المسؤولين الأكاديميين على تطوير مؤسسات التعليم العالي لجعلها قادرة على تنفيذ المهمات المحققة لأهدافها.

- تعمل هذا الدراسة إلى الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد في تحسين مستوى جودة التعليم في الجامعات الأردنية.

- معرفة مستوى رضا الطلبة اليمنيين في الجامعات الأردنية عن جودة التعليم التي تقدمه لهم الجامعات الأردنية.

فرضيات الدراسة:

في ضوء العرض السابق يمكن صياغة الفرض الآتي:

- يوجد رضا وتقييم عالي للتعليم من الطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية .

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة التعليم المقدم من الجامعات الأردنية ومستوى التعليم المتوقع حسب متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب.

منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال أدواته الرئيسية والمتمثلة في استبانة وزعت إلى عينة من طلاب المستوى النهائي للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية لتقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين والتعليم المتوقع حسب متطلبات الجودة الشاملة وذلك بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وإثبات صحة أو نفي فرضيات الدراسة.

حدود الدراسة:

أجريت هذه الدراسة في فترة معينة من العام الدراسي ٢٠١٥م - ٢٠١٦م أثناء تواجد الباحث في عمان - المملكة الأردنية الهاشمية ، وعلى عينة عشوائية تمثل مجتمع أفراد يتصفون بخصائص معينة قد تتغير من وقت لآخر وهم الطلاب اليمنيين من المستويات النهائية في كليات الجامعات الأردنية .

مصطلحات الدراسة:**-إدارة الجودة الشاملة (TQM): Total Quality Management**

هي ذلك النظام الفعّال الذي بواسطته يتم إحداث نوع من التكامل والتنسيق والتفاعل بين الوحدات والإدارات المختلفة داخل المنظمة من أجل تطوير الجودة وتحسين مستوى أداء جميع الأفراد العاملين، وتوجيه جهودهم بما يؤدي إلى الرضاء الكامل للعميل بأقل التكاليف الممكنة (فريد زين الدين ١٩٩٦م).

-الجودة: تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة. ويعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة والتي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة.

-جودة التعليم: تعني جودة التعليم تطابق مستويات جودة الأداء مع توقعات العميل أو تقديم التعليم بمستوى جودة تفوق توقعاته (الرشدي، ٢٠٠٩م).

الدراسة الميدانية:

-تم تصميم الاستبانة وتحكيمها وتوزيعها على عينة من طلاب المستويات النهائية في كليات الجامعات الأردنية محل الدراسة من خلالها يتم تقييم جودة التعليم المقدم لهم من قبل جامعاتهم والتعليم المتوقع حسب متطلبات الجودة الشاملة.

مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة هم الطلاب اليمنيين في المستويات النهائية في كليات الجامعات الحكومية الأردنية وعددهم ٢٠٠ طالب وطالبة في مختلف التخصصات .

عينة الدراسة :

تم توزيع الاستبانة على عينة من المجتمع الأصلي وهم طلبة المستويات النهائية للعام الجامعي ٢٠١٥ / ٢٠١٦م في الجامعات الحكومية الأردنية بعدد ٤٣ طالب وطالبة وتساوي ٢١.٥٪ وهي عينة أكثر من ٥٪ وتكون العينة ممثلة تمثيلاً صادقاً للمجتمع قيد الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل الإحصائي:

لغرض تحليل البيانات الخاصة بالجانب التطبيق تم الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) ولغرض إدخال البيانات إلى الحاسوب فقد تم ترميز البيانات وفقاً لمقياس ليكاردي الخماسي حيث أعطى الرقم (٥) للإجابة بـ "موافق بشدة" وهو أعلى درجات المقياس ويعني توافر هذا البعد بالكامل، بينما أعطى الرقم (٤) للإجابة بـ "موافق" وأعطى الرقم (٣) للإجابة بـ "لا ادري" بينما أعطى الرقم (٢) للإجابة بـ "غير موافق" والرقم (١) للإجابة بـ "غير موافق بشدة" وهي أدنى درجات المقياس وتعني عدم توافر تلك الفقرة تماماً، كما استخدم الرقم (٣) كوسط فرضي للدراسة وحسب وفق الآتي:

$$\mu = (1+2+3+4+5) / 5 = 15/5 = 3$$

وهذا يعني بأنه إذا كان الوسط الحسابي المحتسب من البيانات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي فهذا يشير إلى توافر تلك الفقرة، بينما إذا كان الوسط الحسابي المحتسب من البيانات أقل من الوسط الفرضي للدراسة فهذا يشير إلى عدم توافر تلك الفقرة، وعلى ذلك تم تشخيص كافة فقرات الاستبيان.

لغرض تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

- الوسط الحسابي: لمعرفة مدة توافر فقرات الاستبيان.
- الانحراف المعياري: ويستخدم لمعرفة تقارب الإجابات والآراء عن بعضها البعض.
- اختبار t: ويستخدم لمعرفة معنوية الفروق (اختبار الفرض).
- النسب: وتستخدم لمعرفة الأهمية النسبية للفقرات، وكذلك لمعرفة نسبة كل إجابة من إجابات المبحوثين.

-اختبار الصدق والثبات

لمعرفة صدق وثبات الاستبيان تم توزيعها على مجموعة من المحكمين () من أساتذة الجامعات اليمنية وخبراء العمل الأكاديمي فيها و أساتذة كلية التربية بجامعة صنعاء، وتم الأخذ

بجميع ملاحظاتهم عند إعداد الاستبانات بشكلها النهائي كما تم اختبار الصدق والثبات باستخدام معامل الفا كرونباخ للاستبيان وكما يبينه الجدول الآتي:

جدول رقم (٥)

معامل التجزئة النصفية	معامل كرونباخ الفا	الاستبيان
٠.٨٩	٠.٩٤	الاستبيان الذي وزع للطلاب

حيث نلاحظ من خلال الجدول بان معامل كرونباخ الفا كان (٠.٩٤) في الاستبيان الذي تم توزيعه للطلاب حيث يبين معامل كرونباخ ألفا ثبات وصدق الاستبيان في جمع بيانات الدراسة، ولمعرفة فيما إذا وزع الاستبيان بعد فترة من الزمن على نفس العينة نحصل على نفس النتائج فقد تم اختبار الثبات من خلال معامل التجزئة حيث بلغ معامل سييرمان (٠.٨٩) للاستبيان الذي وزع للطلاب، حيث يبين معامل سييرمان أن الاستبيان يتمتع بالصدق والثبات لما خصص له

الصعوبات التي واجهت الباحث:

بعض الباحثين عند استلامهم الاستبانات لم يعيدوها بعد أن أخذها معه إلى منزله بغرض قراءتها و الإجابة عليها.

النتائج والمعالجات الإحصائية:

فيما يأتي عرض نتائج الدراسة حسب أسئلتها المتمثلة في :

السؤال الأول: ما مستوى جودة التعليم المقدم من الجامعات الأردنية للطلاب اليمنيين مقارنة بالتعليم المتوقع و المأمول تقديمه في ضوء متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب. وللإجابة عن هذا السؤال الأول ما هو تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية ؟ فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة من طلاب المستويات النهائية للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية مقارنة بالتعليم المتوقع حسب متطلبات الجودة الشاملة وكانت على النحو الآتي :

جدول رقم (1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث عن جميع المجالات بشكل عام

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	التكرارات					مجالات الأداة	
				1	2	3	4	5		
متوسط	0.960	3.47	43	8	38	28	127	14	المناهج الدراسية	1
متوسط	1.017	3.51	43	4	38	15	96	19	أساليب التدريس	2
عالي	0.901	3.77	43	11	19	20	123	42	أعضاء هيئة التدريس	3
متوسط	0.905	3.18	43	3	54	68	81	9	أساليب التقييم	4
متوسط	0.971	3.30	43	2	31	33	53	10	الكتاب الجامعي	5
متوسط	1.025	3.48	43	6	70	35	153	37	القاعات الدراسية وأماكن التدريب	6
عالي	0.919	3.80	43	10	38	48	213	78	المكتبات	7
متوسط	0.931	3.42	43	20	83	71	211	45	النظام الإداري	8
متوسط	0.966	3.36	43	4	21	43	46	15	الأنشطة الطلابية	9
متوسط	1.081	3.15	43	24	55	68	80	31	الخدمات العامة (صحية- إسكان- مواصلات-	10
متوسط	0.968	3.44		92	447	429	1183	300	المتوسط العام	

من خلال الجدول رقم (١) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة بشكل إجمالي لجميع المجالات للدراسة عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتبين من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أن هناك رضا من عينة الدراسة عن المجالات التي حصلت على تقييم (عالي) في مجال أعضاء هيئة التدريس بمتوسط حسابي (٣.٧٧) وانحراف معياري (٠.٩٠١) ومجال المكتبات بمتوسط حسابي (٣.٨٠) وانحراف معياري (٠.٩١٩) وتبين من خلال الجدول ان هناك قصور نسبي حيث وصل تقدير عينة الدراسة (بالتوسط) في باقي المجالات وهي: المناهج الدراسية بمتوسط حسابي (٣.٤٧) وانحراف معياري (٠.٩٦٠)، أساليب التدريس بمتوسط حسابي (٣.٥١) وانحراف معياري (١.٠١٧)، أساليب التقويم بمتوسط حسابي (٣.١٨) وانحراف معياري (٠.٩٠٥)، الكتاب الجامعي بمتوسط حسابي (٣.٣٠) وانحراف معياري (٠.٩٠٥)، القاعات الدراسية بمتوسط حسابي (٣.٤٨) وانحراف معياري (١.٠٢٥)، النظام الإداري بمتوسط حسابي (٣.٤٢) وانحراف معياري (٠.٩٣١)، الأنشطة الطلابية بمتوسط حسابي (٣.٣٦) وانحراف معياري (٠.٩٦٦)، الخدمات العامة بمتوسط حسابي (٣.١٥) وانحراف معياري (١.٠٨١) وهذا التقييم يوضح أن هناك قصور نسبي في هذه المجالات وفي جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية وفي المحصلة يظهر التقييم العام (بالتوسط) بمتوسط حسابي (٣.٤٤) وانحراف معياري (٠.٩٦٨) في جودة التعليم المقدم للطلاب في الجامعات الأردنية، كما سيتضح من خلال تحليل النتائج لجميع المجالات على حدة.

جدول رقم (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال الأول
(المناهج الدراسية).

م	عبارات المناهج الدراسية	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
1	تتبع الكلية مناهج دراسية تتناسب مع المناهج الدراسية في السنوات السابقة	5	29	4	2	3	43	3.72	.984	عالي
2	تتبع الكلية مناهج دراسية تتناسب مع الساعات المخصصة للمناقشة والجوانب العملية	3	28	5	7	0	43	3.63	.846	متوسط
3	تتبع الكلية مناهج دراسية تتناسب مع الواقع العملي واحتياجات سوق العمل	1	18	8	15	1	43	3.07	.985	متوسط
4	تتبع الكلية مناهج دراسية تراعي فيها عدد المقررات المناسبة لكل مرحلة	3	28	4	5	3	43	3.53	1.032	متوسط
5	تتبع الكلية مناهج دراسية تراعي فيها الانسجام بين المواد النظرية والجوانب العملية فيها	2	24	7	9	1	43	3.40	.955	متوسط
	المتوسط العام	14	127	28	38	8		3.47	0.960	متوسط

من خلال الجدول رقم (٢) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة لمجال المناهج عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتبين من خلال الجدول أن هناك قصور نسبي من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي (٣.٤٧) والانحراف المعياري الإجمالي (٠.٩٦٠) وصل تقدير عينة الدراسة بالمتوسط) في المجال:

ويرى الباحث أن السبب في تقدير عينة الدراسة لمجال المناهج (بالمتوسط) يعود إلى أن مازالت تسيير بالمناهج القديمة ولم تخضع لعملية تطوير وتحسين وتجويد للمناهج بحسب التطور العلمي والتكنولوجي وحسب متطلبات الجودة الشاملة .

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال الثاني (أساليب التدريس).

م	عبارات أساليب التدريس	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
1	تتبع الكلية أساليب تدريسية تراعي فيها السهولة والتبسيط في توصيل المادة العلمية	5	18	3	16	1	43	3.23	1.151	متوسط
2	تتبع الكلية أساليب تدريسية تراعي فيها الإرشاد والتوجيه	3	28	7	4	1	43	3.65	.842	متوسط
3	تتبع الكلية أساليب تدريسية تراعي فيها تبادل الرأي والحوار والمناقشة المفتوحة	1	18	8	15	1	43	3.07	.985	متوسط
4	تتبع الكلية أساليب تدريسية تراعي فيها استخدام الأدوات العلمية المناسبة (تلفزيون- فيديو- كاسيت- ميكرفون- بروجكتر- غرف سمعية)	19	96	15	38	4		3.51	1.017	متوسط
	المتوسط العام	19	96	15	38	4		3.51	1.017	متوسط

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال الثالث (المدرسين).

م	عبارات أساليب التدريس	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
1	ينتهي إلى الكلية أساتذة يتميزون بالخبرة والكفاءة	0	0	2	24	17	43	4.35	.573	متوسط
2	ينتهي إلى الكلية أساتذة يتميزون بالقدرة على توصيل المادة العلمية	3	3	2	27	8	43	3.79	1.059	عالي
3	ينتهي إلى الكلية أساتذة يتميزون بالانتظام في العملية التعليمية	1	0	4	28	10	43	4.07	.737	عالي
4	ينتهي إلى الكلية أساتذة يتميزون بتقبل الانتقادات وردود الفعل من الطلاب	7	8	9	15	4	43	3.02	1.263	متوسط
5	ينتهي إلى الكلية أساتذة يتميزون بالتفاعل القوي مع طلابهم	0	8	3	29	3	43	3.63	.874	متوسط
	المتوسط العام	11	19	20	123	42		3.77	0.901	عالي

من خلال الجدول رقم (٤) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة لمجال أعضاء هيئة التدريس عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتبين من خلال الجدول أن هناك رضا من عينة الدراسة

من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي (٣.٧٧) والانحراف المعياري الإجمالي (٠.٩٠١) وصل تقدير عينة الدراسة (بالعالي) في المجال:
ويرى الباحث أن السبب في تقدير عينة الدراسة لمجال المناهج (بالعالي) يعود إلى التأهيل العالي لأعضاء هيئة التدريس واهتمام الجامعات الأردنية بعضو هيئة التدريس وهذا مطابق لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة .

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال
الرابع (أساليب التقييم).

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	التكرارات					عبارات أساليب التقييم	رقم
				1	2	3	4	5		
متوسط	.940	3.21	43	0	12	13	15	3	تميز أساليب التقييم المتبعة بالكلية بالوضوح والُبعد عن التعقيد	1
متوسط	.773	3.21	43	0	8	19	15	1	تميز أساليب التقييم المتبعة بالكلية بسلامة مدة التقييم	2
متوسط	.892	3.33	43	0	9	14	17	3	تميز أساليب التقييم المتبعة بالكلية بقياس القدرة على التفكير العلمي والاستنتاج	3
متوسط	1.045	3.16	43	3	10	8	21	1	تميز أساليب التقييم المتبعة بالكلية بقياس القدرة على الفهم والاستيعاب	4
متوسط	.873	3.00	43	0	15	14	13	1	تميز أساليب التقييم المتبعة بالكلية بالموضوعية وعدم التحيز	5
متوسط	0.905	3.18		3	54	68	81	9	المتوسط العام	

من خلال الجدول رقم (٥) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة لمجال أساليب التقييم عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتبين من خلال الجدول أن هناك قصور نسبي من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي (٣.١٨) والانحراف المعياري الإجمالي (٠.٩٠٥) وصل تقدير عينة الدراسة (بالمتوسط) في المجال:

ويرى الباحث أن السبب في تقدير عينة الدراسة لمجال أساليب التقييم (بالمتوسط) يعود إلى أنها مازالت تسير بالأساليب القديمة في التقييم أو أنها لم تخضع لعملية تطوير وتحسين وتجويد للمناهج بحسب متطلبات الجودة الشاملة .

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال الخامس (الكتاب).

م	عبارات الكتاب الجامعي	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
1	يتوافر الكتاب الجامعي بالكلية بالمحتوى العلمي المناسب	0	9	9	21	4	43	3.47	.935	متوسط
2	يتوافر الكتاب الجامعي بالكلية بالكمية الكافية والوقت المناسب	0	12	13	14	4	43	3.23	.972	متوسط
3	يتوافر الكتاب الجامعي بالكلية بالسعر المناسب	2	10	11	18	2	43	3.19	1.006	متوسط
	المتوسط العام	2	31	33	53	10		3.30	0.971	متوسط

من خلال الجدول رقم (٦) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة لمجال الكتاب الجامعي عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وتبين من خلال الجدول أن هناك قصور نسبي من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي (3.30) والانحراف المعياري الإجمالي (0,971) وصل تقدير عينة الدراسة (بالمتوسط) في المجال:

ويرى الباحث أن السبب في تقدير عينة الدراسة لمجال الكتاب الجامعي (بالمتوسط) يعود إلى أنها مازالت تسير بالكتب القديمة ولم تخضع لعملية تحديث و تطوير وتحسين وتجويد للكتاب الجامعي بحسب متطلبات الجودة الشاملة .

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال السادس(القاعات).

م	عبارات القاعات الدراسية وأماكن التدريب	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
1	تتميز قاعات الدراسة وأماكن التدريب بأنها مهيأة بالشكل الذي يمكن الطالب من التركيز والاستيعاب والتجرب من حيث: المساحة (السعة)	7	25	4	5	2	43	3.70	1.036	عالي
2	تتميز قاعات الدراسة وأماكن التدريب بأنها مهيأة بالشكل الذي يمكن الطالب من التركيز والاستيعاب والتجرب من حيث: جودة المقاعد	3	17	5	16	2	43	3.07	1.121	متوسط
3	تتميز قاعات الدراسة وأماكن التدريب بأنها مهيأة بالشكل الذي يمكن الطالب من التركيز والاستيعاب والتجرب من حيث: نظام الصوت	3	26	6	8	0	43	3.56	.881	متوسط
4	تتميز قاعات الدراسة وأماكن التدريب بأنها مهيأة بالشكل الذي يمكن الطالب من التركيز والاستيعاب والتجرب من حيث: الظروف المناخية	5	21	5	10	2	43	3.40	1.116	متوسط
5	تتميز قاعات الدراسة وأماكن التدريب بأنها مهيأة بالشكل الذي يمكن الطالب من التركيز والاستيعاب والتجرب من حيث: جودة وحدثة الأدوات والمعدات والأجهزة	7	18	6	12	0	43	3.47	1.077	متوسط

يتبع جدول (7)

رقم	عبارات القاعات الدراسية وأماكن التدريب	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
6	تتميز قاعات الدراسة وأماكن التدريب بأنها مهيأة بالشكل الذي يمكن الطالب من التركيز والاستيعاب والتجريب من حيث: وفرة المواد الأولية وصلاحياتها	0	13	4	22	4	43	3.40	1.027	متوسط
7	تتميز قاعات الدراسة وأماكن التدريب بأنها مهيأة بالشكل الذي يمكن الطالب من التركيز والاستيعاب والتجريب من حيث: السلامة المهنية خاصة (المختبرات- الورش- المعامل)	0	6	5	24	8	43	3.79	.914	عالي
	المتوسط العام	6	70	35	153	37		3.48	1.025	متوسط

من خلال الجدول رقم (7) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة لمجال القاعات الدراسية وأماكن التدريب عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتبين من خلال الجدول أن هناك قصور نسبي من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي (3.48) والانحراف المعياري الإجمالي (1.025) وصل تقدير عينة الدراسة (بالمتوسط) في المجال:

ويرى الباحث أن السبب في تقدير عينة الدراسة لمجال القاعات الدراسية وأماكن التدريب (بالمتوسط) يعود إلى أن الجامعات الأردنية لديها مشكلة في البنية التحتية أو أنها قديمة ولم تخضع لعملية تطوير وتحسين أو بناء جديد بحسب متطلبات الجودة الشاملة .

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال السابع (المكتبات).

م	عبارات المكتبات	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
1	تتوفر بالكلية المكتبات بالشكل الذي يلي جميع رغبات الطلاب العلمية والبحثية والثقافية من حيث موقع المكتبة ومساحتها	2	7	2	23	9	43	3.70	1.124	عالي
2	تتوفر بالكلية المكتبات بالشكل الذي يلي جميع رغبات الطلاب العلمية والبحثية والثقافية من حيث الهدوء والنظافة	1	4	2	25	11	43	3.95	.950	عالي
3	تتوفر بالكلية المكتبات بالشكل الذي يلي جميع رغبات الطلاب العلمية والبحثية والثقافية من حيث (عدد الكتب- المراجع- حدائنها- تنوعها- العربية والأجنبية)	4	5	9	18	7	43	3.44	1.181	متوسط
4	تتوفر بالكلية المكتبات بالشكل الذي يلي جميع رغبات الطلاب العلمية والبحثية والثقافية من حيث حدائنها الدوريات العربية والأجنبية والمترجمة إلى العربية	3	6	7	23	4	43	3.44	1.076	متوسط

يتبع جدول رقم (8)

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	التكرارات					عبارات المكتبات	م
				1	2	3	4	5		
عالي	.816	4.00	43	0	3	5	24	11	تتوفر بالكلية المكتبات بالشكل الذي يلبي جميع رغبات الطلاب العلمية والبحثية والثقافية من حيث التكنولوجيا الحديثة المتوفرة فيها (حاسوب- انترنت)	5
عالي	.766	3.72	43	0	4	8	27	4	تتوفر بالكلية المكتبات بالشكل الذي يلبي جميع رغبات الطلاب العلمية والبحثية والثقافية من حيث كفاءة نظام الخدمة	6
عالي	.902	3.74	43	0	5	9	21	8	تتوفر بالكلية المكتبات بالشكل الذي يلبي جميع رغبات الطلاب العلمية والبحثية والثقافية من حيث كفاية نظام الخدمة	7
عالي	.669	4.07	43	0	2	2	30	9	تتوفر بالكلية المكتبات بالشكل الذي يلبي جميع رغبات الطلاب العلمية والبحثية والثقافية من حيث نظام الاستعارة	8
عالي	.785	4.16	43	0	2	4	22	15	تتوفر بالكلية المكتبات بالشكل الذي يلبي جميع رغبات الطلاب العلمية والبحثية والثقافية من حيث مواعيد العمل بالمكتبة	9
عالي	.٩١٩	3.80		10	38	48	213	78	المتوسط العام	

من خلال الجدول رقم (٨) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة لمجال المكتبات عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتبين من خلال الجدول أن هناك رضا عالي من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي (٣.٨٠) والانحراف المعياري الإجمالي (0.919) وصل تقدير عينة الدراسة (بالعالي) في المجال:

ويرى الباحث أن السبب في تقدير عينة الدراسة لمجال المكتبات (بالعالي) يعود إلى الاهتمام الذي توليه الجامعات الأردنية بالمكتبات و تخضع لعملية تطوير وتحسين وتجويد للمكتبات بحسب متطلبات الجودة الشاملة .

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال
الثامن(النظام الإداري).

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	التكرارات					عبارات النظام الإداري	م
				1	2	3	4	5		
متوسط	1.163	3.07	43	4	11	10	14	4	تحرص الكلية على رفع الخبرة العملية للطلاب من خلال إخضاعهم لبرامج تدريبية بالسنوات الأخيرة بالمؤسسات المختلفة	1
متوسط	.935	3.51	43	0	7	13	17	6	تحرص الكلية على إشراك الطلاب في إدارتها بشكل جاد وفعال	2
متوسط	1.120	2.47	43	9	17	5	12	0	تحرص الكلية على جعل مصالحة الطالب في أولى أولوياتها	3
متوسط	1.074	2.88	43	4	15	6	18	0	كفاية وكفاءة نظام تأدية الخدمة للطلاب من قبل موظفي الكلية	4
متوسط	.783	3.65	43	0	5	8	27	3	تلبية الخدمات الطلابية من قبل موظفي الكليات برحابة صدر دون تذمر	5

م	عبارات النظام الإداري	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
6	يتوفر بالكلية أحدث الأجهزة والمعدات التي تخدم الطلاب (حاسوب- انترنت- نظام معلومات...)	3	19	8	12	1	43	3.26	1.026	متوسط
7	تحتفظ الكلية بسجلات ومستندات دقيقة خاصة بشؤون الطلاب تلي وتخدم حاجاتهم بسهولة وسرعة	7	25	2	9	0	43	3.70	.989	عالي
8	تحرص إدارة الكلية على نشر الإعلانات الإرشادية حتى لا تعرض الطلاب للخطأ أو الضرر	12	26	3	2	0	43	4.12	.731	عالي
9	تهتم إدارة الكلية بمشكلات الطلاب وتتعاطف معهم وتحاول تقديم المساعدة لهم	6	34	2	1	0	43	4.05	.532	عالي
10	تقبل إدارة الكلية كافة الاعتراضات والشكاوى وتعامل معها بجدية	4	19	14	4	2	43	3.44	.959	متوسط
	المتوسط العام	45	211	71	83	20		3.42	0.931	متوسط

من خلال الجدول رقم (٩) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة لمجال النظام الإداري عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتبين من خلال الجدول أن هناك قصور نسبي من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي (2.53) والانحراف المعياري الإجمالي (1.330) وصل تقدير عينة الدراسة (بالمتوسط) في المجال:

ويرى الباحث أن السبب في تقدير عينة الدراسة لمجال النظام الإداري (بالمتوسط) يعود إلى أن الجامعات الأردنية يحتمل أنها مازالت تسيير بالأنظمة الإدارية القديمة ولم تخضع لعملية تطوير وتحسين وتجويد أو انه لا يتم التطبيق التام بحسب متطلبات الجودة الشاملة .

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال
التاسع(الأنشطة).

م	عبارات الطلابية	الأنشطة	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
			1	2	3	4	5				
1	تعمل الكلية على تنمية ولاء الطلبة لها من خلال دعم الأنشطة العلمية		2	5	16	15	5	43	3.37	1.001	متوسط
2	تعمل الكلية على تنمية ولاء الطلبة لها من خلال دعم الأنشطة الثقافية والاجتماعية		1	7	16	16	3	43	3.30	.914	متوسط
3	تعمل الكلية على تنمية ولاء الطلبة لها من خلال دعم الأنشطة الرياضية والترفيهية		1	9	11	15	7	43	3.42	1.074	متوسط
	المتوسط العام		4	21	43	46	15		3.36	0.966	متوسط

من خلال الجدول رقم (١٠) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة لمجال المناهج عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتبين من خلال الجدول أن هناك قصور نسبي من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي (٣.٣٦) والانحراف المعياري الإجمالي (٠.٩٦٦) وصل تقدير عينة الدراسة (بالمتوسط) في المجال:

ويرى الباحث أن السبب في تقدير عينة الدراسة لمجال الأنشطة الطلابية (بالمتوسط) يعود إلى أن الجامعات الأردنية مازالت الأنشطة لم تأخذ حقها من الاهتمام المطلوب ولم تخضع لعملية تطوير وتحسين وتجويد بحسب متطلبات الجودة الشاملة .

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة البحث حول عبارات المجال العاشر
(الخدمات العامة).

م	عبارات الخدمات العامة (صحية - إسكان- مواصلات- اتصالات)	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
1	تعمل الكلية على تلبية احتياجات الطلاب من خلال دعم الرعاية الإسكانية وخاصةً لغير القادرين	2	8	13	10	10	43	2.58	1.180	متوسط
2	تعمل الكلية على تلبية احتياجات الطلاب من خلال دعم الرعاية الصحية والغذائية	4	11	15	8	5	43	3.02	1.144	متوسط
3	تعمل الكلية على تلبية احتياجات الطلاب من خلال توفير المستلزمات الجامعية وخاصةً لغير القادرين	1	7	20	11	4	43	2.77	.922	متوسط
4	تعمل الكلية على تلبية احتياجات الطلاب من خلال توفير وسائل الاتصال والانتقال (التليفونات- باصات النقل...) بالأسعار المناسبة	7	10	9	14	3	43	3.09	1.231	متوسط

يتبع جدول رقم (11)

م	عبارات الخدمات العامة (صحية - إسكان - مواصلات - اتصالات)	التكرارات					عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
		1	2	3	4	5				
5	تعمل الكلية على تلبية احتياجات الطلاب من خلال توفر أماكن الانتظار الخاصة بالسيارات	8	19	8	7	1	43	3.60	1.050	متوسط
6	تعمل الكلية على تلبية احتياجات الطلاب من خلال توفر الأماكن الخاصة بالاستراحة والحرص على نظافتها (الكافتريا- الحدائق)	9	25	3	5	1	43	3.84	.974	عالي
	المتوسط العام	31	80	68	55	24		3.15	1.081	متوسط

من خلال الجدول رقم (11) الذي يشرح نتائج استجابات أفراد العينة لمجال الخدمات العامة عن تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية والتعليم المتوقع في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، وتبين من خلال الجدول أن هناك قصور نسبي من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي (3.15) والانحراف المعياري الإجمالي (1.081) وصل تقدير عينة الدراسة (بالمتوسط) في المجال:

ويرى الباحث أن السبب في تقدير عينة الدراسة لمجال الخدمات العامة (بالمتوسط) يعود إلى أن هناك ضعف في تقديم الخدمات العامة (صحية - إسكان - مواصلات - اتصالات) في الجامعات الأردنية ولم تخضع لعملية تطوير وتحسين وتجويد بحسب متطلبات الجودة الشاملة .

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم المقدم للطلاب اليمني في الجامعات الأردنية وجودة التعليم (المأمول) المتوقع أو المطلوبة حسب نظام الجودة الشاملة؟ من وجهة نظر الطلاب .

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج اختبار (T Test)

جدول رقم (١٢) اختبار T لإيجاد الفروق

بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول جودة مجالات الأداء الواقع والمأمول في الجامعات الأردنية.

المجال	متوسط الجودة في الواقع	متوسط الجودة المأمولة	فرق المتوسطات	T	درجات الحرية	Sig
المناهج الدراسية	3.4698	4.5116	١.٠٤١٨	36.601	٤٢	.000
أساليب التدريس	3.5116	4.5116	١	35.553	٤٢	.000
أعضاء هيئة التدريس	3.7721	4.5116	٠.٧٣٩٥	46.340	٤٢	.000
أساليب التقييم	3.1814	4.5116	١.٣٣٠٢	35.257	٤٢	.000
الكتاب الجامعي	3.2946	4.5116	١.٢١٧	25.929	٤٢	.000
القاعات الدراسية وأماكن التدريب	3.4821	4.5116	١.٠٢٩٥	30.817	٤٢	.000
المكتبات	3.8040	4.5116	٠.٧٠٧٦	41.459	٤٢	.000
النظام الإداري	3.4140	4.5116	١.٠٩٧٦	44.083	٤٢	.000
الأنشطة الطلابية	3.3642	4.5116	١.١٤٧٤	30.212	٤٢	.000
الخدمات العامة (صحية- إسكان- مواصلات- اتصالات)	3.1505	4.5116	١.٣٦١١	27.974	٤٢	.000

يتبين من خلال الجدول السابق (١٢) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم جودة التعليم المقدم للطلاب اليمنيين في الجامعات الأردنية في جميع المجالات وبين الجودة المأمولة أو المثالية حسب متطلبات الجودة الشاملة، مما يؤكد الفرضية غير الصفريّة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم المقدم في جميع المجالات والتعليم المأمول باستثناء مجالي أعضاء هيئة التدريس ومجال المكتبات حيث كان تقييم عينة الدراسة للمجالين(عالي).

وهذا يدل على أن الطلاب في الجامعات الأردنية يتلقون تعليماً دون المستوى المأمول أو المثالي في بقية المجالات، مما يشير إلى انخفاض مستوى التعليم المقدم والتعليم المتوقع حسب متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب .

ثاني عشر: التوصيات والمقترحات:

١ - التأكيد على ضرورة إدخال نظام الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات الأردنية وجميع كليات الجامعات باعتبار الجودة أصبحت ضرورة لمواكبة التطور العالمي في التعليم العالي .

٢ - الإسراع بإجراء التحديث والمراجعة المستمرة لمعرفة مستوى جودة الأداء في الجامعات مع معايير ومتطلبات الجودة الشاملة .

٣ - ضرورة تحسين جودة التعليم المقدم للطلاب في الجامعات الأردنية كونها تؤثر على جودة المخرجات التي تنعكس على المجتمع .

٤ - إجراء الدراسات والبحوث المماثلة التي تؤكد أهمية إدخال نظام الجودة الشاملة في الجامعات .

المصادر والمراجع:

أولا المصادر والمراجع باللغة العربية:

أ. الكتب

١ - فريد زين الدين (١٩٩٦): المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على المؤسسات العربية، القاهرة، دار النهضة العربية، ص ٢٠.

٢ - حسن حسين البيلاوي وآخرون: (٢٠٠٦م) الجودة الشاملة والتعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطبعة الأولى عمان.

٣ - السيد عبد العزيز الهواشي وسعيد بن احمد الربيعي: (٢٠٠٥م) ضمان الجودة في التعليم العالي مفهومها مبادئها تجارب عمليه، عالم الكتب للنشر القاهرة.

٤ - مأمون سليمان الدرادكة: (٢٠٠٦م) إدارة الجودة الشاملة وخدمه العملاء الطبعة الأولى، دار صفاء للطبع والنشر عمان.

ب: المقالات والدوريات

١. احمد عبدالله الرشدي (٢٠٠٩م): أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية تصدر عن الجمعية العلمية لخريجي منتسبي كليتي العلوم الإدارية والاقتصاد، جامعة عدن، العدد الأول.

٢. البكري محمد (٢٠٠٤): أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية، المجلة التربوية، العدد (٦٠)، معهد الإدارة العامة، السعودية.

٣. فريد زين الدين ١٩٩٦: المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على المؤسسات العربية، القاهرة، دار النهضة العربية، ص ٢٠.

٤. مطهر البرطي، (٢٠١٦)، تقييم جودة التدريس المقدم لطلاب كلية الهندسة - جامعة صنعاء والتدريس المتوقع والمأمول تقديمه حسب متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب.

ج. الرسائل الجامعية:

١. احمد الرشدي (٢٠٠٩)، استخدام أدائه الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

د. : المؤتمرات :

- ١ - أنمار الكيلاني: (١٩٩٨م) التخطيط للتغيير نحو إدارة الجودة الشاملة في مجال الإدارة التعليمية، المؤتمر العلمي السنوي السادس كلية التربية حلوان المجلد الثاني جامعة حلوان ١٢ - ١٣ مايو.
- ٢ - ابتسام الزويني: (٢٠١٤)، تقييم جودة الأداء الجامعي بكلية التربية مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن.
- ٣ - راجح بوقرة ، وآخرون (٢٠١٤) تقييم ضمان الخدمة التعليمية لنظام L.M.D من وجهة نظر الطلبة، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن.
- ٤ - سمير غازي حسن، وآخرون (٢٠١٤)، تقييم أعضاء هيئة التدريس في كلية الهندسة من وجهة نظر الطلبة في جامعة بغداد، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن.
- ٥ - غازي جمال خليفة، وآخرون، (٢٠١٤) جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في ضوء متطلبات ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن.